

**SERVIZI E  
GARANZIE  
PER IL CLIENTE.  
MAKE LIFE A RIDE.**



BMW Motorrad



# INTESA TOTALE SERVICE BMW MOTORRAD.

## **Intesa Totale Service BMW Motorrad: servizi e garanzie dedicati BMW.**

Intesa Totale Service è l'insieme dei servizi che BMW Motorrad ha messo a punto, in collaborazione con la rete dei Centri Service, al fine di assicurarti un'esperienza all'altezza delle tue aspettative. Di seguito sono spiegati dettagliatamente i punti che esprimono in concreto i servizi a lei dedicati.

### **Accettazione e riconsegna con appuntamento.**

Ogni Centro Service BMW Motorrad è organizzato per essere in grado di fissare un appuntamento durante tutto l'arco della giornata lavorativa, in modo da limitare al massimo i tempi d'attesa in accettazione alla riconsegna della moto.

### **Accettazione trasparente.**

Il Centro ufficiale BMW Motorrad, in occasione di ogni intervento di manutenzione o riparazione, rilascia una nota di avvenuta accettazione della moto contenente i seguenti dati:

- nominativo e indirizzo Cliente, modello moto, telaio, targa;
- percorrenza chilometrica;
- ora e data consegna e riconsegna moto;
- elenco degli interventi concordati;
- importo del preventivo con flessibilità +/-10%;
- la tua firma.

### **Prezzo Tutto Compreso sugli interventi.**

Il Centro BMW Motorrad, su richiesta, può sempre fornire un preventivo scritto per qualunque tipo di intervento in officina. Qualora il rilascio del preventivo sia impossibile al momento dell'accettazione, questo verrà comunque trasmesso con il mezzo più idoneo. Il consuntivo di spesa potrà discostarsi al massimo del 10%. Verrà preventivamente richiesta la tua autorizzazione a procedere per eventuali lavori aggiuntivi non previsti, il cui importo verrà comunicato in anticipo.

### **Servizio tutela puntualità per la riconsegna della moto.**

Ogni Service BMW Motorrad è tenuto a rispettare la data indicata per la riconsegna della tua moto.

Nel caso in cui intervengano imprevisti tali da ritardare la conclusione dei lavori, sarà cura del Centro ufficiale avvisarti tempestivamente indicando la nuova data di riconsegna.

### **Trasparenza negli interventi di officina.**

Alla riconsegna della moto, viene fornita la fattura/ ricevuta fiscale inerente alle prestazioni eseguite, in cui sono riportate con la massima chiarezza le descrizioni di ciascun intervento, il dettaglio della manodopera e dei ricambi sostituiti ed i relativi importi parziali e totali. Nel caso di interventi di manutenzione programmata, viene consegnata anche una scheda con l'elenco completo di tutte le operazioni e dei controlli inclusi nel lavoro. Spiegazioni ed informazioni da parte del personale qualificato sono fornite per garantire la massima trasparenza e chiarezza.

### **Garanzia sulle riparazioni.**

Ogni centro autorizzato BMW Motorrad garantisce per 24 mesi ogni intervento tecnico sulla moto per tutti i componenti non soggetti a normale usura, con copertura dei costi inerenti alla manodopera ed ai ricambi.

### **Modalità pagamento.**

Ogni Centro Service BMW Motorrad accetta tutte le più moderne forme di pagamento (Apple Pay, PayPal, ecc.) a fronte di una qualsiasi prestazione di servizio e/o acquisto di Ricambi e Accessori Originali BMW Motorrad garantendole così la massima flessibilità e comodità.



# BMW MOTORRAD MOBILE CARE. LA GARANZIA DI MOBILITÀ DI BMW.

## BMW Mobile Care vi raggiunge in tutta Europa.

BMW persegue elevati standard anche nel settore dei servizi di assistenza al Cliente in caso di guasti durante un viaggio.

Affinché possa affidarti ai nostri servizi anche in queste situazioni, abbiamo sviluppato il BMW Motorrad Mobile Care: un pacchetto di prestazioni e di servizi per la mobilità, disponibili in tutta Europa (i paesi coperti da servizio sono indicati di seguito).

Usufruire dei servizi BMW Motorrad Mobile Care è semplice; basta una telefonata, sia dall'Italia componendo il numero verde **800.055.052**, **sia dall'estero chiamando il +39.02.51610651**, 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno.

La tua moto è coperta dai servizi di mobilità BMW Motorrad Mobile Care per i 5 anni successivi alla data di prima immatricolazione.

## I Servizi BMW Motorrad Mobile Care.

Qualora la moto dovesse rimanere bloccata a causa di un guasto, sono a tua disposizione tutti i servizi per garantirti la mobilità.

## Definizione di guasto.

Un guasto è un problema di funzionamento della moto tale da impedirne la marcia e dà diritto a richiedere i servizi previsti da BMW Motorrad Mobile Care.

I servizi BMW Motorrad Mobile Care possono essere forniti soltanto se il guasto non è stato causato dal conducente né da fattori esterni, ad eccezione della foratura di un pneumatico\*.

## Piccoli inconvenienti.

Ti aiuteremo a trovare soluzioni anche a problemi di minore entità, come può essere rimanere senza carburante o immettere nel serbatoio del carburante sbagliato. Tuttavia, in tali casi i costi dell'assistenza non potranno essere gratuiti.

## In caso di foratura di un pneumatico.

In caso di foratura, sosterremo i costi del trasporto della moto fino al più vicino Centro Service BMW Motorrad\*.

\* I costi per la sostituzione degli pneumatici non sono inclusi.

## Non resterete mai fermi: Continuate il viaggio in taxi.

Se, nell'eventualità di un guasto, fosse utile un taxi, rimborseremo i costi fino ad un massimo di 100,00 €.

## Servizio trasporto fino al Centro Service BMW Motorrad.

In caso di guasto invieremo un carro attrezzi che trasporterà la tua moto gratuitamente fino al Centro Service BMW Motorrad più vicino.

## Nessuna notte insonne per chi viaggia con BMW: sistemazione in hotel.

Se a causa di un guasto che blocchi la moto ad oltre 100 chilometri da casa tua, dovessi pernottare in hotel di categoria fino a 4 stelle in attesa della riparazione della moto, verrà rimborsato il costo del pernottamento fino a riparazione ultimata, per un massimo di quattro notti.

## Veicolo sostitutivo per continuare il viaggio.

Copriremo i costi di un veicolo sostitutivo che forniremo durante le riparazioni della tua moto. In Italia: per un massimo di 3 giorni lavorativi più l'eventuale weekend concomitante; all'estero: per un massimo di 5 giorni lavorativi più l'eventuale weekend concomitante.

1 - Si prega di notare che la disponibilità può variare a seconda della zona geografica e delle circostanze.

2 - Si prega di notare che i termini e le condizioni per il noleggio di veicoli possono includere restrizioni delle destinazioni. La vettura sostitutiva viene erogata attraverso Compagnie di autonoleggio, generalmente a carattere nazionale: valgono pertanto le clausole e le condizioni per il noleggio vetture previste da tali Compagnie.

## Mobilità Continua.

Per assicurare la mobilità, oltre a quanto già descritto, offriamo le seguenti prestazioni, singolarmente o in combinazione, per un totale massimo di 1.000 € per ogni guasto (3).

## Mobilità assicurata anche senza la tua moto: proseguimento del viaggio o rientro, in treno, aereo, nave, mezzi pubblici o auto a noleggio.

Se richiesto dalle circostanze, ci assumeremo i costi del proseguimento del viaggio fino alla destinazione programmata o del ritorno a casa, in treno, aereo, nave, mezzi pubblici o auto a noleggio.

3 - I costi per prestazioni, singole o combinate, della "Mobilità Continua", sono rimborsabili per un totale massimo di 1.000 € e per ogni evento di fermo moto dovuto ad uno o più guasti.

Le prestazioni di Mobilità Continua sono usufruibili qualora il periodo di tempo stimato per le riparazioni, dalla data di arrivo della moto presso il Centro Service BMW Motorrad, sia superiore a 3 giorni lavorativi e la distanza tra il Centro Service ove è in riparazione e la residenza del Proprietario della motocicletta sia superiore ai 100 km. Dall'estero, il rientro della moto impiega non meno di 10 giorni lavorativi.

## Ritirate voi la moto o ve la consegneremo noi: recupero o consegna della tua BMW.

A seguito della fruizione della precedente prestazione, i costi di viaggio per ritornare al Centro Service per ritirare la tua BMW riparata rimarranno a nostro carico; in alternativa, ti consegneremo a casa la tua BMW.

## Costi specificamente esclusi dal rimborso:

- spese che sarebbero state pagate in circostanze normali, ad es. pedaggi e carburante;
- spese alberghiere diverse dal costo del solo pernottamento;
- tutte le altre spese o perdite risultanti direttamente o indirettamente dalle conseguenze del guasto, ad esempio perdita di guadagni, spese di cancellazione, annullamento di eventi;
- costi di riparazione e spese per le parti di ricambio, nonché altre forniture;
- costi per assicurazioni auto facoltative e per eliminazione franchigie, danni in genere dei quali il Cliente è chiamato a rispondere.

## Eventuale rimborso di altri costi sostenuti.

Potranno essere rimborsati soltanto i costi che siano stati preventivamente autorizzati da BMW Motorrad Mobile Care. Se, in casi eccezionali, avrai sostenuto delle spese che normalmente sarebbero state a carico di BMW Motorrad Mobile Care, saranno rimborsate entro il limite preventivamente autorizzato, che comunque non potrà essere superiore ai massimali previsti. A tal fine, saranno necessarie tutte le ricevute di pagamento originali dei costi sostenuti, insieme a una copia della fattura di riparazione a conferma dei presupposti necessari per ottenere i servizi BMW Motorrad Mobile Care.



### **Copertura territoriale di BMW Mobile Care.**

Nell'eventualità di un guasto, i servizi BMW Motorrad Mobile Care vengono forniti nei seguenti paesi europei: Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Città del Vaticano, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Ungheria, Irlanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Principato di Monaco, Olanda, Norvegia, Polonia, Portogallo, Repubblica di San Marino, Romania, Serbia e Montenegro, Slovenia, Spagna e Isole Canarie, Svezia, Svizzera e Turchia.

### **BMW Motorrad Mobile Care**

#### **Procedura in caso di guasto.**

In caso di guasto alla moto, rivolgersi sempre per prima cosa a BMW Motorrad Mobile Care dall'Italia: **800.055.052** dall'estero: **+39.02.51610651**

- Tenere sotto mano la documentazione della moto.
- Specificare con precisione la località dove è ferma la moto e il numero di telefono al quale essere contattati.
- Se possibile riferire la causa del guasto, oppure i problemi riscontrati.
- Tutte le ulteriori iniziative necessarie verranno intraprese da BMW Motorrad Mobile Care.

### **Limitazioni ed Esclusioni.**

- Azioni tecniche o richiami di prodotti dettati dalla Casa costruttrice.
- Manutenzione irregolare della moto o non eseguita secondo le prescrizioni ufficiali BMW Motorrad.
- Incidenti, furti o atti vandalici, nonché qualsiasi danno a questi conseguente.
- Danni causati da comportamenti impropri o negligenti.
- non avere reclamato anomalie e/o malfunzionamenti e/o guasti, ad un Centro Service BMW, immediatamente dopo essersene reso conto;
- aver utilizzato il veicolo in modo inadeguato.

Per quanto concerne i servizi descritti, preghiamo di non prendere iniziative prima di aver consultato BMW Motorrad Mobile Care, preposto a fornire direttamente o ad autorizzare, preventivamente e in casi eccezionali, il rimborso di spese che dovessi eventualmente sostenere a fronte di tali servizi.

BMW Motorrad Mobile Care non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile dei ritardi o impedimenti nell'esecuzione delle proprie prestazioni di assistenza, derivanti da eventi conseguenti a circostanze imprevedibili o di forza maggiore. Sono esclusi anche indennizzi nel caso in cui il Proprietario o l'utilizzatore del motoveicolo, per propria volontà, non intenda usufruire di una o più prestazioni.

La copertura territoriale cessa di validità in quei Paesi ove siano presenti sommosse o movimenti popolari, saccheggi, scioperi, atti di terrorismo, rivoluzioni, guerre, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale nonché fenomeni di trasmutazione dell'atomo o radiazioni provocate dall'accelerazione di particelle atomiche.

### **Accident Hotline. Usfruibile in Italia per 5 anni dalla data di prima immatricolazione della moto. Garantisce una serie di servizi e utili prestazioni.**

#### **Prestazione offerta:**

in caso di incidente la moto verrà trainata o trasportata presso il Centro Service BMW Motorrad più vicino. Qualora il Cliente ne chieda il trasporto presso uno specifico Centro Service BMW Motorrad, il solo costo chilometrico supplementare rispetto al Centro Service BMW Motorrad più vicino rimarrà a suo carico e dovrà essere corrisposto direttamente al Soccorso Stradale che svolge la prestazione.

#### **Come usufruire di Accident Hotline.**

Accident Hotline è raggiungibile al numero 800.055.052 attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. In base alla sua richiesta, riceverà indicazioni per permetterle di usufruire delle prestazioni a lei necessarie, e informazioni utili come ad esempio l'autonoleggio più vicino.

#### **Altri Servizi BMW Motorrad.**

##### **Servizio Informazioni sulla Rete di Assistenza in Italia.**

Fornisce le coordinate dei Centri Service BMW Motorrad più vicini alla località italiana indicata dal Cliente. Durante prolungati periodi festivi a carattere nazionale, e durante la stagione estiva, è in grado di indicare il Centro Service BMW Motorrad aperto più comodo per il Cliente.

#### **Come usufruirne.**

Componendo il numero **800.055.052** tutti i giorni dell'anno. In base alla sua richiesta, riceverà indicazioni per permetterle di usufruire dei servizi a lei necessari.



# GARANZIE BMW MOTORRAD.

## **2 anni di Garanzia Contrattuale più 2 anni di garanzia convenzionale senza limiti di chilometraggio sul motociclo.**

La tua nuova BMW gode di una garanzia contrattuale di 2 anni e di una convenzionale di ulteriori 2, chiamata BEST4 BMW Motorrad, senza limitazioni di chilometraggio, a totale copertura dei costi di ricambi e manodopera presso qualsiasi Centro Service BMW Motorrad. Di seguito tutti i dettagli.

## **2 anni di Garanzia sulle Riparazioni.**

In qualunque momento e per qualsiasi evenienza, rivolgendosi a un Centro Service BMW Motorrad sai di poter affidare la tua moto a mani tanto esperte quanto quelle che l'hanno creata. E proprio per questo, ogni intervento tecnico è garantito per 24 mesi.

## **2 anni di Garanzia su Ricambi Originali BMW Motorrad.**

Presso gli Organizzati BMW Motorrad, la tua moto sarà curata solo ed esclusivamente con ricambi originali BMW.

Questi ricambi, che equipaggiano la tua motocicletta sin dalla sua nascita in fabbrica, ne mantengono inalterate la qualità, l'efficienza e la sicurezza. Come per la tua nuova moto anche tutti i Ricambi e gli Accessori Originali BMW vengono garantiti 24 mesi.

## **Dettagli Garanzia Contrattuale.**

Riportiamo qui di seguito le Condizioni di Garanzia estratte dal contratto di vendita da lei sottoscritto all'atto dell'acquisto del suo nuovo veicolo. Il venditore garantisce l'assenza di difetti, tenuto conto dello stadio tecnologico attuale in relazione al tipo di veicolo nuovo di fabbrica e ciò per la durata di due anni a partire dalla data di prima immatricolazione del veicolo senza limiti di percorrenza. Fermo restando il limite temporale fissato al punto precedente, l'obbligo di garanzia si estende anche a quelle parti del veicolo non prodotte direttamente dalla BMW AG, con esclusione delle lampadine, candele e pneumatici. Per le parti non prodotte dalla BMW AG e non rientranti nella garanzia concessa dalla stessa, il venditore cede all'acquirente il suo diritto alla garanzia nei confronti del costruttore di tali prodotti.

La prestazione in garanzia va in tal caso rivendicata nei confronti del costruttore dei prodotti summenzionati.

Il venditore presta garanzia procedendo a sua discrezione, secondo le esigenze tecniche, alla riparazione o alla sostituzione dei pezzi difettosi. Nel caso in cui il venditore riconosca un diritto alla garanzia, vanno a suo carico i costi relativi per lo smontaggio, il rimontaggio e le spese di spedizione con il mezzo più economico, sempre che la riparazione venga eseguita da un Organizzato BMW secondo le direttive della BMW Italia S.p.A. Vengono sostituiti i pezzi che presentano difetti di materiale o di lavorazione e quelli conseguentemente danneggiati.

I pezzi sostituiti diventano di proprietà dell'Organizzato BMW che ha

effettuato la riparazione. Per i pezzi montati a seguito di un intervento in garanzia, questa viene concessa fino alla scadenza della garanzia del veicolo. Non sussiste diritto alla garanzia quando il difetto verificatosi è in relazione ai seguenti casi: quando il compratore non ha denunciato i vizi entro 8 giorni dalla loro scoperta, per iscritto o dando incarico per l'esecuzione del relativo intervento; il veicolo o le parti dello stesso sono stati adoperati in maniera diversa dall'uso a cui sono stati destinati, ad esempio in gare sportive; il veicolo è stato precedentemente affidato per la riparazione, la manutenzione e l'assistenza ad un'officina che non ha applicato ricambi originali o della stessa qualità, con specifiche differenti dagli originali oppure che non ha utilizzato gli strumenti indicati da Casa Madre per la corretta assistenza; sul veicolo sono stati montati pezzi, il cui impiego non sia stato autorizzato dalla BMW AG, o il veicolo e i pezzi stessi hanno subito modifiche non autorizzate dalla BMW AG; non sono state rispettate le prescrizioni riguardanti l'uso, la manutenzione e l'assistenza del veicolo, contenute nel libretto di uso e manutenzione. Sono esclusi inoltre dalla garanzia i difetti, i vizi ed i danni derivanti dall'usura normale, dal maltempo e da eventi naturali.

Fermo restando da parte dell'acquirente il diritto alla prestazione in garanzia nei termini sopraindicati, si esclude espressamente che l'acquirente stesso possa chiedere la risoluzione del contratto, la sostituzione del veicolo ovvero la riduzione del prezzo di vendita, nonché il risarcimento di eventuali danni diretti e indiretti.

Ricordiamo che qualsiasi richiesta o diritto di garanzia deve essere esercitato esclusivamente nei confronti dei Centri Service BMW Motorrad Italia S.p.A.

Importante:

Ogni Centro Service BMW Motorrad è obbligato ad eseguire interventi in garanzia gratuitamente solo se la corretta manutenzione è totalmente documentata.

## **Dettagli Garanzia Convenzionale Best4 Motorrad.**

Il Venditore riconosce gratuitamente all'Acquirente gli interventi che dovessero essere richiesti per difettosità del motociclo, con espressa esclusione di batterie e di difetti di carattere estetico, quali ad esempio ossidazioni del motociclo e/o componenti del medesimo, accollandosi i conseguenti oneri di manodopera e dei ricambi necessari per eseguire detti interventi.

Le prestazioni riconosciute dalla Garanzia Convenzionale saranno garantite solamente presso i Concessionari o Officine Autorizzate BMW; questi ultimi procederanno, a loro discrezione, alla riparazione o alla sostituzione delle parti del motociclo coperte dalla Garanzia convenzionale.

La presente Garanzia Convenzionale non opera quando:

a) non sono state rispettate le prescrizioni tecniche (scadenze

chilometriche e/o temporali, tipo e modalità dei controlli) riguardanti l'uso, la manutenzione e l'assistenza del motociclo contenute nel libretto di uso e manutenzione in dotazione;

b) sul motociclo sono stati montati pezzi di ricambio di qualità non corrispondente ai Ricambi Originali BMW o sono stati utilizzati lubrificanti con specifiche non conformi alle prescrizioni della Casa Costruttrice;

c) si siano resi necessari interventi presso un Concessionario o Officina Autorizzata BMW all'estero, l'Acquirente avrà diritto ad ottenere il rimborso di quanto sostenuto dietro presentazione della fattura comprovante gli interventi eseguiti; in tali casi il rimborso verrà corrisposto previa valutazione tecnica eseguita secondo i parametri indicati al punto precedente, sempre che sussistano le condizioni di validità ed efficacia della Garanzia Convenzionale;

d) sul motociclo sono state apportate delle modifiche non approvate dal costruttore, o il motociclo è stato in qualunque modo manomesso e/o elaborato al fine di alterarne le prestazioni, o il motociclo ha subito manomissioni all'odometro.

In ogni caso, i pezzi montati a seguito di un intervento sono coperti dalla garanzia sino allo scadere della durata dalla Garanzia Convenzionale stessa; i suddetti pezzi rimangono di proprietà del Concessionario o Officina Autorizzata BMW che ha effettuato il lavoro.

Per le complete Condizioni di Garanzia Contrattuale e Convenzionale, rimandiamo agli specifici articoli del Contratto di Vendita sottoscritto all'atto dell'acquisto della tua nuova moto BMW e alle Condizioni generali di compravendita riportate sul sito [www.bmw-motorrad.it](http://www.bmw-motorrad.it).

Quanto in oggetto del presente opuscolo, potrà essere modificato in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio della BMW Italia S.p.A. o in conseguenza di sopravvenute disposizioni o normative incompatibili con quanto riportato.

